

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada saat ini semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Mengingat geografis Indonesia merupakan Negara kepulauan sehingga dengan adanya jasa pengiriman ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengirimkan barang ke seluruh wilayah Indonesia tanpa datang langsung ke tempat tujuan. Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan parapelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Mahendra, 2021). Menurut (Kristania, 2018) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Stanton (2010), pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (intangibile), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen, melalui kualitas pelayanan seseorang konsumen dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. (Sari et al., 2018)

Bisnis Industri ekspedisi merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa, Menurut (Winiarti & Yuraida, 2009) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Layanan jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa dapat dilihat dari berbagai jenis industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis. (Narti et al., 2019)

Anda Express merupakan jasa pengiriman barang dan dokumen yang berdiri sejak 12 Februari 2017 di kota Jombang. Seiring berjalannya waktu dan dalam perkembangan Anda Express dinaungi oleh PT. Anda Jaya Group pada tanggal 16 Agustus 2019 yang berada di kota Jombang. Dan dalam kurun waktu 5 tahun anda express sudah mempunyai cabang

diseluruh Jawa Timur salah satunya di kota Tuban. Anda Express berdiri di kota Tuban pada tanggal 27 April 2020. Keunggulan dari Anda Express adalah dengan menggunakan sistem COD (Cash On Delivery) yang diminati oleh setiap konsumen karena mudah dan praktis. Anda Express merupakan salah satu pelopor penyedia jasa layanan COD (Cash On Delivery) untuk logistik di Indonesia. Rata-rata pengiriman Anda Express Tuban setiap harinya mencapai 2000 paket, dan mempunyai karyawan sekitar 40 orang yang berisi 1 Owner, 12 Leader Area, 23 Kurir, dan 4 Admin. Kekurangan dari Anda Express adalah belum menjangkau seluruh wilayah Indonesia dan tidak ada sistem penilaian ranting kurir terbaik (SPK) Sistem Pendukung Keputusan.

Dalam suatu perkantoran ataupun perorangan Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen. Karyawan yang baik akan memberikan pelayanan sesuai dengan (SOP) perusahaan dan mendapatkan penilaian yang baik dari konsumen. Sistem pemilihan kurir terbaik dapat ditentukan dengan metode (AHP). Untuk itu, pada penelitian ini akan diterapkan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk merancang sistem pemilihan jasa pengiriman yang digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan pada setiap orang atau perkantoran. Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah suatu model pengambilan keputusan yang komprehensif dan terstruktur. Metode ini meliputi proses pemilihan kinerja yang di mulai dari pembobotan kriteria untuk mengetahui bobot kepentingan masing-masing indikator kemudian penjabaran tujuan strategis kedalam indikator kinerja. (Rachman, 2019)

Dari pembobotan indikator tersebut dapat menghasilkan bobot alternatif untuk mengetahui nilai tertinggi dari alternatif yang ada. Sangat penting untuk Jasa Pengiriman Anda Express dibuatkan sistem penilaian kurir terbaik yang berbasis WEB yang dituangkan kepada konsumen. Agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan membuat sistem penilaian yang berbasis WEB.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara membangun sistem pendukung keputusan untuk pemilihan kurir terbaik Anda Express.
2. Bagaimana cara menguji sistem pemilihan kurir terbaik Anda Express menggunakan metode AHP.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis membatasi permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Data yang di ambil hanya satu tujuan yaitu Tuban – Jombang.
2. Data yang diambil dari pemilihan kurir dari konsumen.
3. Sistem dapat memberikan perankingan kurir terbaik yang akan dinilai berdasarkan hasil perhitungan AHP dalam bentuk nilai bobot pemilihan kurir terbaik Anda Express.
4. Tidak membahas tentang tampilan dan Bahasa pemrograman yang digunakan

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penulisan adalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem pendukung keputusan yang mampu memberikan pemilihan kurir terbaik Anda Express.
2. Melakukan perankingan alternatif dari hasil perhitungan bobot pemilihan kurir terbaik dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan oleh penulis yakni dapat membawa manfaat teoritis dan praktis bagi pihak yang membutuhkan, antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi system pemilihan kurir terbaik pada perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen yang terdaftar di PT. Anda Jaya Groub atau PT. Anda Express, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen agar penyajian sistem pengiriman barang dan dokumen dapat dikirim tepat waktu, sehingga menghindari komplain dari masyarakat.
3. Digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang terstruktur untuk mendukung proses pemiliahn mutu jasa pengiriman barang dan dokumen PT. Anda Express.

4. Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap jasa pengiriman secara cepat, akurat, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
5. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kecepatan dalam pengiriman dan estimasi sehari sampai.



**UNUGIRI**